

MANUAL DE CALIDAD PARA UN COLEGIO DE BASICA PRIMARIA Y SECUNDARIA

QUALITY MANUAL TO BASIC PRIMARY SCHOOL AND SECUNDARY

Andrés Pinzón Rodríguez
Ingeniero Industrial
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700520@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El Manual de Calidad como documento base y primera medida para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Ernesto Guhl, tal como lo establecen los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008. Si bien es cierto que el Ministerio de Educación Nacional establece los lineamientos básicos de calidad a seguir por parte de las Instituciones de educación formal en sus niveles de preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, entre otros, lo que se busca es ir más allá enseñándoles a las instituciones del sector educativo la importancia de brindar un servicio en donde se cumplan y/o superen las expectativas de toda su comunidad educativa, incentivándoles a implementar, desarrollar y mejorar un SGC que les permita posteriormente a través de la certificación obtener reconocimiento dentro del sector. El estudio dio inicio al identificar que la institución no tiene implementado ningún Sistema de Gestión de Calidad ni por ende una certificación que les acredite, no queriendo decir con esto que no den cumplimiento a lo establecido por ley, ya que su Sistema de Gestión actual se basa en lo establecido por el PEI, no obstante la institución y sus directivos han mostrado gran interés y compromiso en la elaboración del Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para el cumplimiento de los requisitos, y en donde se verán plasmados los objetivos establecidos y la identificación e interacción de los procesos que intervienen en la prestación del servicio educativo de calidad.

Palabras clave: Manual, Calidad, PEI, Norma, SGC.

ABSTRACT

The Quality Manual as a base document and a first step towards the implementation of the Quality Management System of the College Ernesto Guehl, as set out the requirements of ISO 9001:2008. While the Ministry of Education establishes the basic quality guidelines to be followed by the institutions of formal education in their pre-school, basic (primary and secondary) and media, among others, what is sought is to beyond teaching them to institutions in the education sector the importance of providing a service where you meet and / or exceed the expectations of its entire educational community , encouraging them to implement, develop and improve a QMS that subsequently allow them through the certification obtained recognition within the sector. The study began by identifying the institution has not implemented any Quality Management System and therefore a certificate stating them, not mean by this that do not comply with the provisions of law, since its current management system is based on the provisions of the Institutional Education Project (IEP), however the institution and its managers have shown great interest and commitment in the development of the Quality Manual based on ISO 9001:2008 standard for compliance with the requirements , and which will be reflected the stated objectives and the identification and interaction of the processes involved in the provision of quality educational service

Keywords: Manual, Quality, IEP, Norm, Quality Management System

1. INTRODUCCIÓN

“La mejora no es un esfuerzo de una sola vez”
William Deming

Las nuevas exigencias del mercado, exige de herramientas que garanticen la uniformidad de los procesos y procedimientos que se siguen para la elaboración de productos o la prestación de servicios.

La filosofía del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) diseñado por Walter Sheward, pero atribuido a William Deming por su difusión en el mejoramiento de la calidad en Japón desde los años 50, es un ciclo en el cual se integran el análisis y la planeación, ya sea para una actividad, procedimiento, o proceso. Es por esto que esta herramienta es empleada en el mejoramiento de la competitividad y productividad al igual que en los puntos crónicos o débiles dentro de la organización, permitiendo establecer y alcanzar metas propuestas.

Todas las organizaciones dependen de sus clientes, y es por esto que deben entender sus necesidades y requisitos presentes y futuros alcanzando su satisfacción total. Es importante resaltar que los sistemas de gestión de la calidad están basados en un enfoque de funciones y procesos en donde el personal

realiza lo estipulado en el manual de funciones como integrante de un proceso en donde están establecidas autoridades y responsabilidades, lo que quiere decir que cada uno de los miembros dentro de la organización tiene una participación alta en la calidad del producto o servicio final.

El Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra elaborado sobre los 8 principios de calidad y sobre el modelo PHVA dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 buscando optimizar todos los procesos involucrados dentro de la prestación del servicio educativo ofrecido.

Este Manual de Calidad ha sido elaborado con el apoyo y compromiso total de los miembros y equipo Directivo de la institución, y en donde se describen y presentan sus disposiciones en pro de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y poder obtener la certificación que lo acredite en un futuro.

1.1 Contexto de la Empresa

Al Liceo se le dio el nombre de Ernesto Guhl en honor a este Insigne Maestro de Maestros. Murió el 8 de Agosto de 2001.

Alemán nacionalizado en Colombia desde 1951, profesor autodidacta insigne de las Universidades Nacional, Libre y Salle, sociólogo y geógrafo avanzado, incursionado especialmente por el Páramo de Sumapaz, estudiando plantas y dando un gran aporte a nuestra flora, suelos y fauna nacional.

La creación del Colegio obedeció fundamentalmente a la demanda de cupos de aquellos padres con hijos en edad infantil y que por cuestiones de trabajo no pueden estar todo el día con sus hijos, y/o buscan una institución educativa con un perfil acorde con sus principios donde haya un ambiente de convivencia sana y democrática, y que propicie la formación de valores, donde reine la paz, la tranquilidad, las buenas relaciones, formadora de niños honrados, alegres, autónomos, creativos, con acciones positivas, que contribuyan al mejoramiento de vida en todos los aspectos y a la formación de auténticos hombres del mañana. Aunque esta labor es bien ardua debido a la desintegración familiar, a los bajos recursos económicos de las familias, donde un número considerable de estudiantes debe trabajar en la jornada contraria para costearse los estudios y ayudar al sostenimiento del hogar, todo esto, trae como consecuencia la agresividad, el resentimiento, las pandillas y otros factores externos que impiden que el proceso pedagógico-formativo que se cumpla en su totalidad.

Nuestro mundo de hoy con sus innumerables problemas de analfabetismo, de explotación humana, de agudos contrastes en el nivel de la vida de las personas, de agresividad, de violencia, de creciente expansión de la droga, la falta de respeto, de solidaridad, de honestidad, de honradez, de responsabilidad, nos pone a pensar que necesitamos un cambio, por eso, nos proponemos el rescate de valores, colocando en cada niño nuestro granito de área formando los hombres del futuro, con mentalidad diferente, tendientes hacer el bien, a respetar a los demás,

a amar la patria, a vivir en armonía, para contribuir a hacer a Colombia el hermoso país que siempre hemos soñado.

Con la apertura de esta institución educativa vino a satisfacer la necesidad de la comunidad educativa del sector.

El Liceo se abrió sus puertas en Enero de 1989 con el nivel de Básica Primaria, grados 1° y 5°, en el barrio Tintalito, bajo la dirección de su propietaria Mariana Martínez Montiel, la primera entidad educativa en este sector. Inicialmente se llamó Liceo Nuevo Reino de Granada. Contaba con 136 estudiantes y su primera Directora Mariana Martínez Montiel, con cinco (5) profesores, una (1) secretaria, una (1) aseadora, y un (1) celador. En este año se solicita a Secretaría de Educación practicar visita para la Licencia de Iniciación de Labores, la cual fue concedida mediante la Resolución No. 00463 de Noviembre 27 de 1989 y se le cambia el nombre por el que lleva actualmente: Liceo Cultural Ernesto Guhl.

En 1990, funcionan los mismos cursos pero aumenta el número de estudiantes a 150, el mismo número de profesores, una secretaria, un celador y una auxiliar de servicios generales, la planta física es en arriendo.

En 1990, se trasladó el Liceo a la planta donde funciona actualmente: Calle 42G No. 99-16 Sur, del mismo barrio, planta propia y se amplía las instalaciones por la demanda de cupos y porque la comunidad siente la necesidad de ampliar el servicio a la básica secundaria, iniciándose la construcción del colegio en un lote de propiedad de la directora, funcionan los mismos cursos de primaria pero con 180 estudiantes, el mismo número de personal directivo, docente, administrativo y de servicios.

En 1992, la S.E.D., realiza visita para constatación de la planta física y aprobación de estudios de la básica primaria la cual le fue concedida por resolución No. 3190 del 10 de Noviembre de 1992, por seis (6) años y hasta 1997 inclusive. Se cuenta con 232 estudiantes, el mismo personal directivo, docentes, administrativo y de servicios generales.

En 1993, por la necesidad del sector y a petición de los padres de familia se amplía la cobertura a la básica secundaria, grados 6° y 7°, Modalidad Comercial, contando con 300 niños de la básica primaria y 70 estudiantes de la básica secundaria, un coordinador, una secretaria, un celador y una aseadora. Este mismo año se solicita visita a Secretaría de Educación para la Licencia de Iniciación de Labores de la Secundaria, concedida con la Resolución No. 567 de Febrero 11 de 1994 (6° y 7°), Modalidad Comercial.

Se amplía el servicio educativo del Bachillerato para los grados 8° y 9°, y la S.E.D., le concede la Licencia de Iniciación de labores y la Aprobación de Estudios con la Resolución No. 4285 de Octubre 7 de 1994 para los grados 8° y 9°, Modalidad Comercial y la Resolución No, 4285 de Octubre 7 de 1994 de aprobación de estudios para el Nivel de Básica Secundaria, grados 6° a 9°, Modalidad Comercial, Jornada Mañana.

En 1995, se amplía el servicio a la Media hoy Técnica grado 10° con diez (10) estudiantes, 159 de la Básica Secundaria, 321 de la Básica Primaria, el mismo personal directivo, docente, administrativo y de servicios generales.

En 1996 se amplía el Servicio Media Técnica, grado undécimo (11°) con 15 estudiantes y 12 Doce en décimo, 166 en básica secundaria, 159 de la básica Primaria. Con ocho (8) profesores de secundaria, cinco (5) de básica primaria. El mismo personal directivo, administrativo, y de servicios generales.

Se concede reconocimiento de estudios para la Media Técnica con la Resolución No. 8415 de Diciembre 02 de 1997.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Materiales

Los documentos de referencia utilizados para la elaboración de este manual de calidad fueron:

NTC- ISO 9001-2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

Ley 115 de 1994: Ley general de educación

Decreto 3870 Nov 2006: Desarrollo humano y trabajo

Ley 1098 de 8 noviembre del 2006: Código del menor

Resolución 1730 de 2004: Jornada única, intensidad horaria

Decreto 1286 2005: Consejo y asociación de padres

Demás Leyes que establece el Ministerio de Educación Nacional y por las cuales está fundamentado el PEI.

2.2 Método

El método utilizado en el desarrollo de este trabajo de investigación fue: Explorativa – Documental, en donde se conoció inicialmente de forma completa y clara el actual funcionamiento de la institución y posteriormente se documentó toda la información determinando objetivos, política, procesos y funciones entre otras, construyendo así el Manual de Calidad para de este modo una vez realizadas las revisiones pertinentes se presente en forma final y la institución pueda empezar a implementar su Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008.

Una vez aceptada la elaboración del Manual de Calidad en el Colegio por parte de los directivos y el señor Oscar Luís Martínez Rodríguez, rector de la institución se

evidencio su compromiso por implementar un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la institución, por lo cual puso a disposición toda la información, tiempo y demás recursos para esta eficaz labor.

2.2.1 Estado del arte

En esta actividad se hace una evaluación de la situación actual de la institución respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, para la construcción del Manual de calidad, identificando que elementos, documentos, registros, herramientas y demás información pueden ser útiles a la hora de iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se realizó entrevistas, recopilación y análisis de información directamente con la alta dirección del colegio, para entender de forma clara su funcionamiento y la documentación que poseía útil para la construcción del Manual de Calidad.

Las visitas a la institución fueron programadas y coordinadas directamente con el señor Oscar Luís Martínez quien es el rector del Colegio y quien muy amablemente no solamente brindo toda la información solicitada, sino también dispuso de su tiempo para atender personalmente cada una de las visitas realizadas, por lo que su acompañamiento en el desarrollo del trabajo fue de forma completa durante todo el proceso de elaboración del manual de calidad, permitiendo validar de primera mano cada uno de los avances realizados al mismo.

2.2.2. Análisis de procesos

Durante la actividad realizada en el estado del arte, se evidencio que la institución no contaba con un Sistema de Gestión de Calidad, por lo que después de entender su funcionamiento, se determinaron los distintos procesos que intervienen durante la prestación de este servicio educativo, estableciendo y entendiendo de forma clara la interacción entre cada uno de ellos y su importancia dentro de la institución para el logro de sus objetivos. Se definieron e identificaron los distintos procesos de apoyo, los procesos estratégicos y los procesos de misionales dentro de la institución.

Durante el desarrollo de esta actividad también se contó con el acompañamiento y aprobación por parte de la alta dirección del colegio.

2.2.3. Caracterización de procesos

La caracterización de procesos fue el punto más crítico ya que su elaboración requería obligatoriamente del acompañamiento por parte de las altas directivas del colegio, para poder determinar responsabilidades, los recursos necesarios, las actividades desarrolladas, la interacción y funcionamiento entre los procesos, los indicadores, los registros y documentos que quedaban de cada uno de los procesos, así mismo este acompañamiento permitía ir verificando y validando cada avance o ajuste realizado durante el desarrollo de la caracterización de

procesos. La labor fue ardua ya que al haber identificado 8 procesos, la caracterización de cada uno de ellos no fue nada fácil, por lo que se programaron varias visitas a la institución para su elaboración, confirmando una vez más el compromiso de la alta dirección durante el acompañamiento de este trabajo para la construcción del Manual de Calidad.

2.2.4 Presentación del manual propuesto

Una vez estructurado todo el Manual de Calidad con cada uno de los resultados obtenidos durante todo el proceso de su elaboración, fue presentado ante los altos directivos del colegio Sr. Oscar Luís Martínez y Sra. Mariana Martínez, quienes se sintieron satisfechos con los resultados obtenidos.

2.2.5 Validación del manual

El acompañamiento por parte de la alta dirección del Colegio fue un aspecto fundamental para la elaboración y logro de los objetivos propuestos, a medida que se iba elaborando cada una de las actividades para la construcción del Manual de Calidad se validaba por parte de la alta dirección cada uno de los avances y/o ajustes realizados, así mismo una vez presentado los resultados obtenidos en el Manual de Calidad desarrollado en su totalidad fue aprobado por la alta dirección del colegio a su plena satisfacción.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Realizada cada una de las actividades mencionadas anteriormente, se evidencia la importancia de trabajar bajo un sistema de gestión por procesos tal como lo establece la Norma ISO 9001:2008, en donde cada uno de estos debe seguir los lineamientos del ciclo PHVA, haciendo más eficaz sus procesos y alcanzando los objetivos propuestos, en busca de la satisfacción de los estudiantes/padres de familia mediante el cumplimiento de sus requisitos o exigencias actuales y futuras.

A continuación se presenta cada uno de los resultados obtenidos:

3.1 ESTADO DEL ARTE

El Colegio en el momento de iniciar la elaboración de este trabajo no tenía implementado ningún Sistema de Gestión de Calidad como tal, no obstante si contaba con todo lo reglamentario dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional y lo cual se ve reflejado en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) del colegio, para el cumplimiento de calidad mínimo con el que se debe contar para poder ofrecer un servicio educativo, sin embargo dentro de la documentación con la que cuenta el colegio se evidencio la descripción de cargos del mismo, a la cual se le aplicó un formato y amplió un poco más de forma que fuera más completa, conociendo también que es uno de los documentos fundamentales dentro del SGC. Así mismo el colegio y sus directivos sin tener mayor conocimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008, y a través del PEI basaba su

Sistema de Gestión Organizacional en una sistematización de los componentes claves que una institución escolar debe tener en su funcionamiento organizacional. Teniendo como foco el aprendizaje organizacional en su conjunto, basándose en premisas básicas como La gestión de calidad, La visión y estrategia institucional, La participación de los integrantes de la comunidad escolar, la evaluación de procesos y los resultados.

En la Figura 1 se muestra el diagrama del Sistema de Gestión Organizacional actual del colegio.



Figura 1. Sistema de gestión actual

El modelo explicita las diversas etapas implicadas en la instalación, implementación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad. Las seis áreas del Modelo están asociadas dinámicamente a las etapas de la secuencia del mejoramiento - Diagnóstico, Planificación, Implementación y Evaluación lo cual refuerza el carácter procesal del mismo.

3.2 Mapa de Procesos

La norma ISO 9001: 2008 mantiene el enfoque basado en procesos, por lo cual fue necesario determinar los distintos procesos que intervienen e interactúan en la prestación del servicio de la institución educativa de tal forma que opere de manera eficaz.

En la Figura 2 se muestra el mapa de procesos propuesto y validado por la alta dirección del colegio y en donde se ilustra claramente los distintos procesos de apoyo, misionales y estratégicos.

Las circunferencias con las flechas significan que todos los procesos interactúan con todos. Y no necesariamente hacia la derecha.

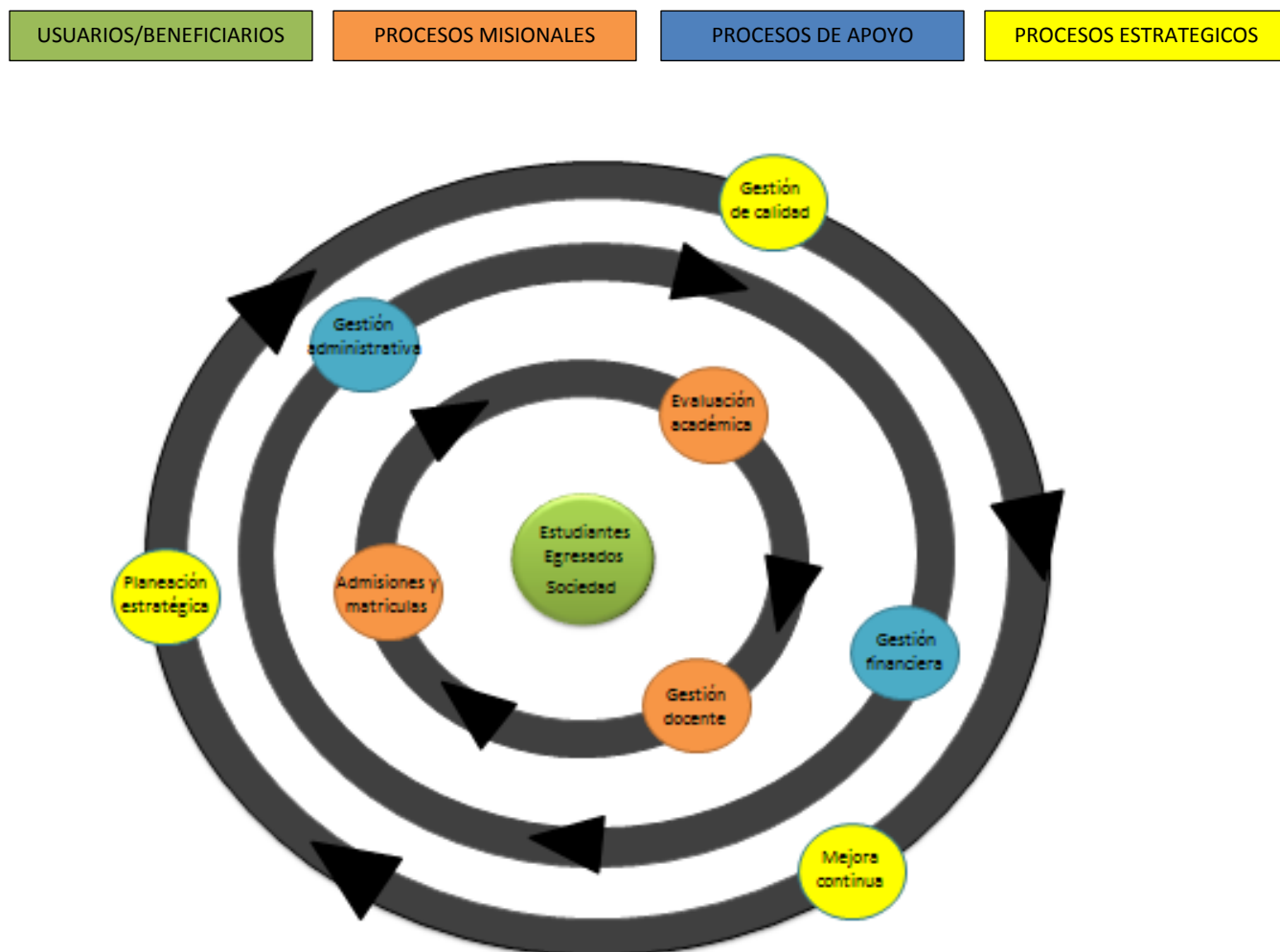


Figura 2. Mapa de procesos propuesto
Fuente guía UNAD

3.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Una vez definidos los procesos que intervienen dentro del SGC del Colegio se determinó en cada uno de ellos el responsable, los recursos necesarios, las actividades desarrolladas, la interacción entre los mismos, los indicadores, los registros y documentos, para asegurarse del eficaz funcionamiento del sistema, tal como se presenta a continuación:

En las siguientes tablas se presenta la caracterización de cada uno de los procesos establecidos:

Tabla 1. Admisiones y Matriculas

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP – 01		
PROCESO:		ADMISIONES Y MATRICULAS				
OBJETIVO:		Asegurar la vinculación - matricula de los estudiantes a la institución				
INDICADORES:		Número de estudiantes matriculados o admitidos				
FORMULA:		No. de estudiantes presentados - No. aceptados y matriculados				
		Cupos disponibles / Cupos asignados				
METAS:		Asegurar como mínimo un 80% el número de estudiantes requeridos para el buen funcionamiento de la institución				
RECURSOS:		Formularios de inscripción, hojas de matrícula, requisitos de documentación para la matricula, software para el almacenamiento de la información, comprobantes de pago, infraestructura				
SOPORTE:		Reglamentación del colegio, resoluciones de costos educativos, normatividad vigente - planes educativos de gobierno				
MEDICIÓN:		Anualmente				
SEGUIMIENTO:		Anualmente a través de la evaluación institucional se verifica el proceso teniendo en cuenta matricula inicial con matricula final.				
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA					
Necesidad de vincular los estudiantes a la institución	Planeación estratégica	PLANEAR				
Revisión y aprobación del cronograma y tarifas establecidas	Planeación estratégica	•Se planea a través de una resolución rectoral el cronograma para el proceso de matrículas para cada año. • Se establecen las tarifas teniendo en cuenta las resoluciones expedidas por el MEN y la secretaria de educación distrital (Decreto 2253 del 22 de diciembre de 1995)	Rectoría - Consejo directivo	Actas y resoluciones	Revisión y aprobación del presupuesto y cronograma general	Rectoría y dirección administrativa
		HACER				
Actas y resoluciones	Gestión de calidad	•Se ejecuta el proceso de matrículas a través de las fechas establecidas por la institución. •Se realiza el recaudo de los derechos académicos a través de una cuenta bancaria	Secretaria académica	Comprobantes de pago Recibos de caja Lista de útiles escolares Manual de convivencia Agenda escolar Seguro escolar Contrato de prestación de servicio educativo Pagares	pagos de matricula	área financiera
		VERIFICAR				
Comprobantes y recibos	Gestión administrativa	•Se verifica la efectividad del proceso a través de un software en donde se puede constatar el número de estudiantes matriculados con sus soportes respectivos.		Libro de matricula	estudiantes matriculados	Secretaria académica
		ACTUAR				
		•Tomar acciones correctivas y preventivas				
REVISADO POR:						
APROBADO POR:						

Tabla 2. Evaluación Académica

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP – 02		
PROCESO:		EVALUACIÓN ACADEMICA				
OBJETIVO:		Medir y suministrar información sobre el desempeño académico de los estudiantes a través de evaluaciones internas y externas				
INDICADORES:		El 100% de los estudiantes matriculados son evaluados.				
FORMULA:		(No de estudiantes aprobados / No de estudiantes matriculados) * 100				
METAS:		Promover el 95% de los estudiantes				
RECURSOS:		Formatos para la pruebas, diseño de las pruebas, medios tecnológicos para al evaluación, examen de estado				
SOPORTE:		PEI, DECRETO 1290 DE 2009, Sistema Institucional de Evaluación				
MEDICIÓN:		Semanal, bimensual, anual				
SEGUIMIENTO:		Proceso continuo				
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA					
Necesidad de medir y controlar el desempeño de los estudiantes	Mejora continua	PLANEAR				
Cronograma académico para el año vigente	Planeación estratégica	•Se planea teniendo como base el SIE (Sistema Institucional de Evaluación), estableciendo la metodología de evaluación y se sigue la normatividad vigente. • Se establece los periodos académicos y se establecen los cortes para la evaluación.	Coordinación académica y docentes	SIE, cronograma académico y actas.	Revisión y aprobación del programa/calendario académico	Rectoría y coordinación académica
		HACER				
Evaluaciones de desempeño	Gestión de calidad	• Se aplican las evaluaciones establecidas por la institución y las pertinentes por los entes externos. • Desarrollo de los procesos académicos con los estudiantes.	Docentes	Informes / reportes académicos	Plan para la evaluación	Coordinación académica y docentes
		VERIFICAR				
Informes/reportes académicos	Gestión administrativa	• Se verifica y controla a través del informe bimensual y a través del software para el registro de notas.		Registro de notas / Boletín, actas y otros	Informes periódicos y finales	Estudiantes y padres de familia
		ACTUAR				
Resultados académicos	Mejora continua	• Tomar acciones correctivas estableciendo planes de mejoramiento académico.	Directivos, coordinación académica y docentes	Autoevaluación	Plan para el mejoramiento académico	Docentes y estudiantes.
REVISADO POR:						
APROBADO POR:						

Tabla 3. Gestión Docente

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP – 03		
PROCESO:		GESTIÓN DOCENTE				
OBJETIVO:		Conformar un grupo docentes con gran sentido de pertenencia, capacitados académica y humanamente para la labor que desempeñan .				
INDICADORES:		Entre el 90% y 100 % de los docentes calificados y con experiencia en su trabajo.				
FORMULA:		No de docentes calificados e idóneos / No. de docentes contratados				
METAS:		100% de los docentes idóneos para el cargo				
RECURSOS:		Entrevistas, hojas de vida, soportes académicos, examen de ingreso y egreso para la vinculación, medios para la publicación de vacantes				
SOPORTE:		Calificación docentes, hojas de vida, soportes académicos, manual de funciones de la institución				
MEDICIÓN:		Al inicio del año, cada seis meses evaluación del desempeño.				
SEGUIMIENTO:		Seguimiento por orientación, proceso continuo.				
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA					
Requisitos de la comunidad educativa	Estudiantes	PLANEAR				
Necesidad de conformar un grupo docente con gran sentido de responsabilidad por su trabajo.	Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none">Se planea la vinculación del personal docente idóneo de acuerdo con las necesidades y requerimientos.Se realiza el Plan de gestión docente de acuerdo a las responsabilidades - manual de funciones.	Rectoría, psicóloga y coordinación	Hojas de vida, calificación docente, pruebas de selección, manual de funciones	Contratación ,carta de inducción para el personal a incorporar	Rectoría y coordinación académica.
Cronograma académico	Planeación estratégica	HACER			Cronograma académico	
Desarrollo de los procesos académicos con los estudiantes.	Evaluación académica	<ul style="list-style-type: none">Los docentes registran y aplican los procesos de seguimiento académicos y con vivenciales.Desarrollo del área específica encargada por parte de los jefes de área.Tomar decisiones respecto a problemáticas (Institución, académicos, convivenciales).Elaboración de plan estratégico para el desarrollo académico de los estudiantes.	Docentes	Libros reglamentarios, actas de los consejos, registros académicos	Registro de los procesos	Coordinación académica y de convivencia
		VERIFICAR				
Resultados de los procesos guiados por los docentes.	Gestión docente	<ul style="list-style-type: none">Se verifica a través de los libros reglamentarios, registros académicos y convivenciales del estudiante.Se revisa el desempeño del docente a través de sus aportes e informes de gestión entregados de acuerdo al cronograma académico establecido.	Coordinación académica y de convivencia / Docentes	Actas del consejo, libros, informes de evaluación docente	Informes periódicos y finales	Coordinación académica y de convivencia
		ACTUAR				
Autoevaluación	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none">Los docentes toman las acciones correctivas para cada uno de los procesos desarrollados con los estudiantes.		Actas finales de registros de procesos	Actas finales	Docentes
REVISADO POR:						
APROBADO POR:						

Tabla 4. Gestión Administrativa

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP – 04		
PROCESO:		GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
OBJETIVO:		Desarrollar procesos administrativos que correspondan a la necesidad y realidad de la comunidad educativa que asegure el funcionamiento eficiente de la institución				
INDICADORES:		Ejecución presupuestal				
FORMULA:		Presupuesto proyectado / Presupuesto ejecutado				
METAS:		Disponer eficientemente del 100% de los recursos suministrados para el buen funcionamiento de la institución				
RECURSOS:		Presupuesto, estados financieros, contratos, inventarios, informes académicos y de gestión				
SOPORTE:		Plan estratégico institucional, política de calidad, objetivos de calidad				
MEDICIÓN:		Proceso continuo				
SEGUIMIENTO:		Semestral				
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA					
		PLANEAR	Director administrativo			
Necesidades y requerimientos para el buen funcionamiento de la institución	Admisiones y matriculas	▪ Se planea en base a la necesidad de recursos humanos, físicos y económicos que requiera la institución, para dar claridad en los procedimientos, para el registro, la organización y el manejo de los documentos e información		Inventarios, actas y presupuestos	Plan Presupuestal / Insumos	Dirección y contador
		HACER				
Libros reglamentarios, actas de consejos, reportes académicos e institucionales, PEI, cronograma académico	Evaluación académica / Gestión docente	▪ Organizar, desarrollar, evaluar planes, procedimientos para apoyar el trabajo académico y asegurar el logro de los objetivos institucionales y propios		Actas, informes académicos, contables, reglamentarios, contractuales	Informe de gestión académica e institucional	Dirección
		VERIFICAR				
Informe de gestión académica e institucional	Gestión administrativa	▪ se verifica a través de los libros de reuniones, actas, informes, contratos, etc.	Dirección - Rectoría	Actas - Informes	Informes periódicos y finales	
		ACTUAR				
		▪Tomar acciones correctivas y preventivas				
REVISADO POR:						
APROBADO POR:						

Tabla 5. Gestión Financiera

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP - 05		
PROCESO:		GESTIÓN FINANCIERA				
OBJETIVO:		Diseñar y ejecutar el presupuesto para las diferentes necesidades y requerimientos de la institución educativa				
INDICADORES:		Rentabilidad, endeudamiento, capital de trabajo				
FORMULA:		Utilidad neta * 100 / Patrimonio , Pasivo total * 100 / Activo total , Activo corriente + Pasivo corriente				
METAS:		Garantizar el 100% de la disponibilidad de los recursos financieros				
RECURSOS:		Económicos de matrículas, aprovisionamiento de recursos pedagógicos y para mantenimiento				
SOPORTE:		Registro de movimientos financieros				
MEDICIÓN:		Anual				
SEGUIMIENTO:		Trimestral				
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA					
		PLANEAR				
Plan presupuestal	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none">▪ A principios de cada año se diseña el presupuesto según las necesidades y requerimientos para el normal funcionamiento de la institución.▪ Monitorear el comportamiento financiero de la institución	Director administrativo	Informes	Flujo de caja	Contador y Dirección
		HACER				
Comprobantes de pago - recibos, nomina, normatividad legal, endeudamiento, planes estratégicos	Admisiones y matrículas Gestión docente Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollar plan de pagos - Flujo de caja▪ Elaboración y ejecución de presupuesto y liquidación de nómina▪ Apoyo contable y financiero, liquidación de Impuestos y cierre contable	Contador	Estados financieros Declaraciones de renta y pago de impuestos	Estados de resultados Balance General Presupuesto	Dirección y Director administrativo
		VERIFICAR				
Estados financieros	Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none">▪ Seguimiento de presupuesto, flujo de caja▪ Análisis de resultados	Contador y Director administrativo		Informes financieros periódicos y finales	
		ACTUAR				
		<ul style="list-style-type: none">▪ Tomar acciones correctivas y preventivas				
REVISADO POR:						
APROBADO POR:						

Tabla 6. Planeación estratégica

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP - 06		
PROCESO:		PLANEACIÓN ESTRATEGICA				
OBJETIVO:		Establecer el plan estratégico, políticas, objetivos, metas y metodologías pedagógicas para el desarrollo integral de la institución.				
INDICADORES:		Nivel de cumplimiento de metas, efectividad de planificación				
FORMULA:		Total metas cumplidas del proyecto educativo / Metas propuestas , No de revisiones realizadas / No revisiones programadas				
METAS:		Cumplir por lo menos con el 80% de las metas propuestas y un 90% de efectividad en la planificación				
RECURSOS:		Proyecto Educativo institucional (PEI), marco estratégico institucional				
SOPORTE:		Reglamentación vigente para instituciones que prestan servicio de educación básica (primaria y secundaria) y media, gobernabilidad en instituciones educativas				
MEDICIÓN:		Proceso continuo				
SEGUIMIENTO:		Anual				
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA					
		PLANEAR				Todos los procesos
Presupuesto	Gestión financiera	▪ Diseñar e implementar planes estratégicos necesarios para el eficiente y eficaz desarrollo de la institución	Dirección - Rectoría	Actas	Programa y calendario académico	
		HACER			Marco estratégico institucional	
Informes e indicadores de gestión de cada proceso Evaluación institucional	Todos los procesos	▪ Seguimiento del nivel de desempeño a cada uno de los procesos involucrados dentro de la institución. ▪ Implementar estrategias para potenciar la participación de los miembros de la comunidad educativa. ▪ Implementar y ejecutar los planes estratégicos de la institución. ▪ Estimular los diferentes ambientes que permitan relaciones dinámicas, cordiales y respetuosas entre los miembros de la comunidad ▪ Comunicar, incentivar y comprometer a todos los actores dentro de la institución con el Sistema de Gestión de Calidad	Rector Consejo directivo	Actas Informes	PEI Manual de convivencia Plan estratégico Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad	
		VERIFICAR				
Informes de auditorias	Gestión de calidad y Gestión mejora continua	▪ Control y seguimiento a indicadores de gestión	Dirección y representante de calidad		Plan de acción	
Informe sistema de gestión de calidad		ACTUAR		Actas e informes		
		▪ Tomar acciones correctivas y preventivas. Ajuste de planes estratégicos				
REVISADO POR:						
APROBADO POR:						

Tabla 7. Mejora Continua

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP - 07			
PROCESO:		MEJORA CONTINUA					
OBJETIVO:		Mejorar continuamente el desempeño global de la institución					
INDICADORES:		% Eficacia de las acciones correctivas					
		% Cierre oportuno de acciones correctivas y preventivas					
FORMULA:		Total de acciones correctivas eficientes / Total de acciones correctivas					
		Total acciones correctivas y preventivas cerradas oportunamente / Total de acciones correctivas y preventivas identificadas					
METAS:		100% de eficacia de acciones correctivas y preventivas					
RECURSOS:		Autoevaluaciones, evaluación institucional, informes de gestión					
SOPORTE:		Indicadores de gestión, auditorías internas - externas					
MEDICIÓN:		Proceso continuo					
SEGUIMIENTO:		Por lo menos cada dos meses					
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)	
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA						
		PLANEAR				Todos los procesos	
Resultados académicos	Evaluación académica	• Formulación del plan de mejoramiento institucional	Consejo directivo	Informe - Acta	Revisión y aprobación del plan de acción		
Resultados institucionales	Gestión administrativa	HACER	Rectoría - Dirección				
Evaluación institucional	Todos los procesos	• Se realiza un plan de acción de mejoramiento continuo, estableciendo metas claves y tiempos a largo, mediano y corto plazo, a partir de los aspectos por mejorar y de las acciones correctivas / preventivas	Representante de calidad	Acta de ejecución	Plan de acción de mejoramiento continuo		
		VERIFICAR					
Informes de auditorías	Gestión de calidad y Gestión mejora continua	• Monitoreo y seguimiento a las metas y plan de acción de mejoramiento continuo teniendo en cuenta los plazos establecidos		Coordinación académica			Registro de seguimiento
Informe sistema de gestión de calidad		ACTUAR					
		• Tomar acciones correctivas y preventivas					
REVISADO POR:							
APROBADO POR:							

Tabla 8. Gestión de Calidad

SIMBOLO DEL COLEGIO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
		FECHA: 09/09/2013	REVISIÓN: 01	CÓDIGO: CDP – 08				
PROCESO:		GESTIÓN DE CALIDAD						
OBJETIVO:		Desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008						
INDICADORES:		% de satisfacción del cliente (estudiantes, padres de familia, comunidad educativa)						
FORMULA:		No de clientes satisfechos / No de clientes						
METAS:		Por lo menos un 90% de satisfacción en el cliente						
RECURSOS:		Manual de calidad						
SOPORTE:		Norma ISO 9001:2008						
MEDICIÓN:		Proceso continuo						
SEGUIMIENTO:		Mensual						
INTERACCIÓN DE PROCESOS A LA ENTRADA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDA (resultado del proceso)	CLIENTE (quien recibe)		
ENTRADA	PROCESO QUE SUMINISTRA							
Presupuesto	Gestión financiera	PLANEAR	Dirección - Rectoría			Todos los procesos		
Informes de auditorías	Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Diseñar planes y estrategias de control y mejora del Sistema de Gestión de Calidad▪ Programación de auditorías		Manual de calidad	Plan de calidad			
Plan estratégico	Planeación estratégica	HACER						
Necesidad de crear o actualizar la documentación del sistema de gestión de calidad	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none">▪ Revisar y actualizar y aprobar nuevamente la documentación cuando sea necesario▪ Planear, ejecutar y controlar todas las actividades del Sistema de Gestión de Calidad▪ Medir y comunicar los resultados y beneficios del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la institución	Representante de calidad	Informes de auditorías Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Cumplimiento de requisitos de documentación según Norma ISO 9001:2008			
Indicadores e informes de gestión		VERIFICAR						
No conformidades o cosas por mejorar		<ul style="list-style-type: none">▪ Acciones correctivas y preventivas▪ Mejora continua▪ Procedimientos▪ Revisión de la dirección▪ Satisfacción del cliente		Registros de control	Plan de mejoramiento Encuesta de satisfacción			
		ACTUAR						
Encuesta de satisfacción	Admisiones y matriculas	<ul style="list-style-type: none">▪ Tomar acciones correctivas y preventivas						
REVISADO POR:								
APROBADO POR:								

2.2.4 Presentación

A continuación se presenta la estructura del Manual de Calidad presentado a la alta dirección del Colegio:

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
MISIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
VISIÓN	¡Error! Marcador no definido.
VALORES.....	¡Error! Marcador no definido.
1. ALCANCE.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1 GENERALIDADES.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	¡Error! Marcador no definido.
2.1 REFERENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
3. DEFINICIONES	¡Error! Marcador no definido.
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
4.1 REQUISITOS GENERALES	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1 MAPA DE PROCESOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4.2.1 Generalidades	¡Error! Marcador no definido.
4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	¡Error! Marcador no definido.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	¡Error! Marcador no definido.
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
5.4 PLANIFICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
5.4.1 Objetivos de la calidad	¡Error! Marcador no definido.
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	¡Error! Marcador no definido.
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	¡Error! Marcador no definido.
5.5.2 Representante de la dirección.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.3 Comunicación interna.....	¡Error! Marcador no definido.
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.

5.6.1 Generalidades	¡Error! Marcador no definido.
5.6.2 Información de entrada para la revisión	¡Error! Marcador no definido.
5.6.2 Resultados de la revisión	¡Error! Marcador no definido.
6. GESTION DE LOS RECURSOS.....	¡Error! Marcador no definido.
6.1 Provisión de los recursos	¡Error! Marcador no definido.
6.2 RECURSOS HUMANOS.....	¡Error! Marcador no definido.
6.2.1 Generalidades	¡Error! Marcador no definido.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	¡Error! Marcador no definido.
6.3 INFRAESTRUCTURA	¡Error! Marcador no definido.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
7. REALIZACION DEL PRODUCTO.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO ...	¡Error! Marcador no definido.
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	¡Error! Marcador no definido.
7.4 COMPRAS	¡Error! Marcador no definido.
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	¡Error! Marcador no definido.
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	¡Error! Marcador no definido.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	¡Error! Marcador no definido.
7.5.3 Identificación y trazabilidad	¡Error! Marcador no definido.
7.5.4 Propiedad del cliente.....	¡Error! Marcador no definido.
7.5.5 Preservación del servicio	¡Error! Marcador no definido.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	¡Error! Marcador no definido.
8.1 GENERALIDADES	¡Error! Marcador no definido.
8.2.1 Satisfacción del cliente	¡Error! Marcador no definido.
8.2.2 Auditoría interna	¡Error! Marcador no definido.
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	¡Error! Marcador no definido.
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	¡Error! Marcador no definido.
8.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	¡Error! Marcador no definido.
8.4 ANÁLISIS DE DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.
8.5 MEJORA.....	¡Error! Marcador no definido.
8.5.1 Mejora continua	¡Error! Marcador no definido.
8.5.2 Acciones correctivas	¡Error! Marcador no definido.
8.5.3 Acciones preventivas	¡Error! Marcador no definido.

2.2.5 Validación

El Manual de Calidad fue presentado en su totalidad a la alta dirección de la institución al Sr Rector y la Sra. Directora Administrativa, quienes lo recibieron el día 18 de marzo del 2014, y en donde por medio de una carta de aceptación/validación (que será adjuntada a la presentación del trabajo) expresan su satisfacción del trabajo realizado, además se evidencia su compromiso por continuar esta iniciativa de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el colegio, de tal manera que obtengan la certificación en un futuro que les acredite. Como primera medida se comprometieron a presentar el trabajo realizado ante el consejo directivo.

3. CONCLUSIONES

- El acompañamiento en la elaboración del Manual de Calidad evidencia el compromiso de la alta dirección de la institución por iniciar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- En el manual presentado se excluyen los numerales 7.3 Diseño y Desarrollo y 7.6 Control de los equipos de Seguimiento y Medición de la Norma ISO 9001:2008, debido a que el Ministerio de Educación Nacional es quien establece los lineamientos pertinentes para el sistema educativo.
- Es clara la importancia de identificar, entender y mantener documentados los distintos procesos que intervienen dentro de una organización, así mismo el compromiso que debe tener la alta dirección a la hora de implementar un SGC.
- El desarrollo del manual demostró la importancia de la caracterización de procesos para entender la operatividad, responsabilidades, entradas, salidas, registros y los distintos recursos necesarios para el buen y eficaz funcionamiento de cada uno de los procesos.
- Como trabajo adicional a este se podría elaborar los distintos procedimientos que intervienen en el Sistema de Gestión de Calidad implementado por la institución.

REFERENCIAS

- [1] Sistemas de Gestión de la Calidad. ICONTEC Requisitos (NTC - ISO 9001: 2008).
- [2] Normatividad. Marco legal – Sistema de Educación en Colombia. Consultada en el mes de Julio – Agosto del 2013, disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-231223.html>
- [3] Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (GTC-ISO/TR 10013). Consultada en el mes de Noviembre – Diciembre del 2013, disponible en: <http://es.scribd.com/doc/52299369/GTC-ISO-TR10013>
- [4] Guía para una gestión basada en procesos. Instituto Andaluz de Tecnología, Jaime Beltrán, Miguel A. Carmona, Fernando Tejedor, Miguel Rivas y Remigio Carrasco. Consultada en el mes de Septiembre – Octubre del 2013, disponible en: <http://www.educacioninicial.com/ei/contenidos/00/1850/1895.ASP>
- [5] Proyecto Educativo Institucional Colegio Ernesto Guhl (PEI). Consultado en el mes de Octubre del 2013.